

دور الشهادات الاحترافية في تحقيق كفاءة الأداء
دراسة تطبيقية على المنظمات الصحية بالمملكة العربية السعودية
فاطمة عبدالله عيسى الدوسري
وزارة الصحة

د/ راجح بطي المسردي
قسم إدارة الاعمال- كلية الاعمال- جامعة بيشه- المملكة العربية السعودية
البريد الالكتروني/rbalmasradi@ub.edu.sa

الملخص

هدفت الدراسة الى قياس دور الشهادات الاحترافية على كفاءة الأداء لدى منسوبي المنظمات الصحية بالمملكة العربية السعودية (تحقيق الأهداف، أداء العاملين، جودة الخدمة)، اعتمد الباحثون المنهج الوصفي والمنهج التحليلي. استخدمت الدراسة الاستبانة للدراسة الميدانية حيث تم تطبيقها على (٢٩٩) من العاملين في المديرية العامة للشؤون الصحية بالمنطقة الشرقية، وقد توصلت الدراسة إلى نتائج أهمها:- وجود درجة تقدير مرتفعة للشهادات الاحترافية في المديرية العامة للشؤون الصحية بالمنطقة الشرقية، كما وبينت الدراسة وجود مستوى مرتفع من كفاءة الأداء، كما توصلت النتائج إلى أن متغير أداء العاملين كان في المرتبة الأولى من مغيرات كفاءة الأداء وبدرجة تقدير مرتفعة، تلاه متغير تحقيق الأهداف في المرتبة الثانية وبدرجة تقدير مرتفعة، وفي المرتبة الثالثة والأخيرة جاء متغير جودة الخدمة وبدرجة تقدير مرتفعة، وقد وبينت الدراسة أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية للشهادات الاحترافية على كافة أبعاد كفاءة الأداء (تحقيق الأهداف، أداء العاملين، جودة الخدمة) في المديرية العامة للشؤون الصحية بالمنطقة الشرقية، وقد توصلت الدراسة إلى توصيات أهمها الاهتمام بالشهادات الاحترافية لما لها من أثر في كفاءة الأداء في المديرية العامة للشؤون الصحية بالمنطقة الشرقية.

الكلمات المفتاحية: الشهادات الاحترافية، كفاءة الأداء ، الشؤون الصحية.

The role of professional certificates in achieving efficient performance

An applied study on health organizations in the Kingdom of Saudi Arabia

Abstract :

The study aimed to measure the role of professional certificates on employees of the General Directorate of Health Affairs in Saudi Arabia and its relationship to performance efficiency. The researchers adopted the descriptive method and the analytical method. The study used a questionnaire for the field study, which was applied to (299) employees in the General Directorate of Health Affairs in the Eastern Province. The findings confirmed the presence of a high degree of appreciation for professional certificates in the General Directorate, and showed a high level of performance efficiency. The results also found that the variable of employee performance was in the first rank among the variables of performance efficiency with a high degree of appreciation, followed by the variable of achieving goals, the variable of service quality with a high degree of appreciation. The study also showed that there is a statistically significant impact of professional certificates on all dimensions of performance efficiency (achievement of goals, employee performance, service quality). The study reached recommendations, the most important of which is the interest in professional certificates, as they have an impact on the efficiency

of performance in the General Directorate of Health Affairs in the Eastern Province.

Key words: performance efficiency, Health Affairs, professional certificates.

مقدمة:

تطور الاهتمام بمصطلح الاحترافية في جميع مجالات الحياة عامة وفي مجال العمل خاصة، حيث أصبح يطرح في العديد من النقاشات، وعلى الرغم من أن العديد من الناس يرددون هذه الكلمة إلا أن العديد منهم لا يدركون معناها العملي، إضافة إلى وجود البعض ممن يعي المعنى ولكن ظروف البيئة تمنعه من تطبيقها، فلا يمكن أن يطلق على أي عمل بأنه احترافي لمجرد الإيفاء بشروط إدارية أو سياسات بدون أن يكون هناك مسؤوليات واضحة وحقوق واجبة ومحاسبة الاطراف ذات العلاقة ، ومن المهم أن تكون الشهادات الاحترافية على رأس اهتمام المؤسسات، لمساهمتها في تعزيز الأداء وتخلق سمعة جيدة لدى أي مؤسسة (الشريف، ٢٠٢٢).

ووفقاً ل(Ramamonjjarivelo et al, 2020)، فإن الشهادات الاحترافية تعتبر موارد قيمة؛ فهي تقوم بطمأنة المؤسسات والمنظمات حول معرفة وكفاءة الموظفين الذين يريدون العمل فيها، ومساعدة الأشخاص الحاصلين على تلك الشهادات ليكونوا أكثر قدرة على المنافسة في سوق العمل.

وبشكل عام، فإن الشهادات الاحترافية تشير إلى المؤهلات المهنية التي يحصل عليها الشخص بهدف ضمان التأهيل والتخصص لأداء وظيفة أو مهمة معينة بالأسلوب الاحترافي في حقل مهني تخصصي دقيق معتمد من جهة اعتماد أو جمعية مهنية دولية أو محلية (صندوق تنمية الموارد البشرية، ٢٠١٩).

ومن جهة أخرى، تعتبر كفاءة الأداء موضوعاً حديثاً أولاه الباحثون أهمية بالغة فيما يتعلّق بتسيير الموارد البشرية؛ وذلك لما للعاملين من أولوية لدى أي مؤسسة، إذ أنه من العناصر الهامة في إنجاز أهدافها عن طريق ما يمتلكه من خبرات، ومعارف،

ومهارات، ومن هذا المنطلق، فإنّ كفاءة الأداء ركن رئيسي تعتمد عليه المؤسسات؛ في سبيل إنجاز أهدافها المرجوة (خضر، ٢٠١٨).

ومن هنا تسعى الدراسة الحالية للتعرف على أثر الشهادات الاحترافية على منسوبي المديرية العامة للشؤون الصحية بالمنطقة الشرقية وعلاقتها بكفاءة الأداء.

١-٢ مشكلة الدراسة:

تسعى المنظمات الى تحقيق أهدافها من خلال أنشطتها التي تسعى الى تحقيقها من خلال مجموعة من الموارد لعل أبرزها الموارد البشرية، بالتالي تعمل المنظمات على تعيين تلك الموارد وتهيئتها من خلال الشهادات الاحترافية؛ التي تعتبر أهم وسائل تهيئة العاملين وإكسابهم مهارات وسلوك ايجابي من الناحية المهنية أو الوظيفة وذلك لاكتساب المعارف والخبرات التي يحتاج إليها الفرد، وتزويده بالمعلومات الهامة لوظيفته.

وتكمن مشكلة الدراسة في عدم الاهتمام بشكل واضح بالشهادات الاحترافية في تأهيل العاملين، بالتالي فإن مشكلة الدراسة تتمحور في التعرف على دور الشهادات الاحترافية لدى منسوبي المديرية العامة للشؤون الصحية بالمنطقة الشرقية وعلاقتها بكفاءة الأداء، ومن الممكن تحديد مشكلة الدراسة في التساؤلات التالية:

السؤال الرئيسي:

ما أثر الشهادات الاحترافية على منسوبي المديرية العامة للشؤون الصحية بالمنطقة الشرقية وعلاقتها بكفاءة الأداء؟

وانبثق عن السؤال الأول الأسئلة الفرعية التالية:

(١) ما مدى اعتماد المديرية العامة للشؤون الصحية بالمنطقة الشرقية على الشهادات

الاحترافية في تأهيل العاملين فيها؟

(٢) ما مدى كفاءة أداء المديرية العامة للشؤون الصحية بالمنطقة الشرقية؟

(٣) ما أثر الشهادات الاحترافية لمنسوبي المديرية العامة للشؤون الصحية بالمنطقة

الشرقية على كفاءة الأداء؟

و تكمن أهمية الدراسة النظرية من أهمية الشهادات الاحترافية وأهمية كفاءة الأداء في القطاع الصحي، كما تكمن أهمية الدراسة النظرية في أنها من الدراسات القليلة

التي تتناول عنوانها ومن الدراسات النادرة التي يتم تطبيقها في المديرية العامة للشؤون الصحية بالمنطقة الشرقية فهي تشكل مادة علمية حديثة يستفاد منها لإجراء دراسات مستقبلية تتعلق بالشهادات الاحترافية وأهميتها.

وتكمن أهميتها التطبيقية في انها تساهم في رفع مستوى كفاءة المديرية العامة للشؤون الصحية بالمنطقة الشرقية، وتقيد إدارتها تلك في بيان اهمية الشهادات الاحترافية لدى منسوبيها التي تعتبر من الطرق الهامة في الأداء.

و يمكن توضيح الهدف الرئيسي و التعرف على اثر الشهادات الاحترافية على كفاء الأداء لدى منسوبي المديرية العامة للشؤون الصحية بالمنطقة الشرقية. وانبثق عن الهدف الأول الأهداف الفرعية التالية:

١- التعرف على مدى اعتماد المديرية العامة للشؤون الصحية بالمنطقة الشرقية على الشهادات الاحترافية في تأهيل العاملين فيها.

٢- التعرف على مدى كفاءة أداء المديرية العامة للشؤون الصحية بالمنطقة الشرقية.

٣- قياس أثر الشهادات الاحترافية لمنسوبي المديرية العامة للشؤون الصحية بالمنطقة الشرقية على كفاءة الأداء.

أما في يتعلق بفرضيات الدراسة فهي كالتالي:

الفرضية الرئيسية:

هناك أثر ذو دلالة إحصائية للشهادات الاحترافية على كفاءة الأداء (تحقيق الأهداف، أداء العاملين، جودة الخدمة) في المديرية العامة للشؤون الصحية بالمنطقة الشرقية.

الفرضيات الفرعية:

١- هناك أثر ذو دلالة إحصائية للشهادات الاحترافية على تحقيق الأهداف في المديرية العامة للشؤون الصحية بالمنطقة الشرقية.

٢- هناك أثر ذو دلالة إحصائية للشهادات الاحترافية على أداء العاملين في المديرية العامة للشؤون الصحية بالمنطقة الشرقية.

٣- هناك أثر ذو دلالة إحصائية للشهادات الاحترافية على جودة الخدمة في المديرية العامة للشؤون الصحية بالمنطقة الشرقية.

و تتبع الدراسة الحدود التالية:

الحدود المكانية: المديرية العامة للشؤون الصحية بالمنطقة الشرقية. و الحدود البشرية: العاملين في المديرية العامة للشؤون الصحية بالمنطقة الشرقية و الحدود الزمانية خلال العام ١٤٤٣هـ-٢٠٢٢م.

الأدبيات والدراسات السابقة

الدراسات العربية:

دراسة العيدي (٢٠٢٠) بعنوان "برامج المساندة الفنية ودورها في تأهيل الكفاءات السعودية من وجهة نظر العاملين في هذه البرامج في وزارة الدفاع بالمملكة العربية السعودية". هدفت الدراسة إلى التعرف على دور برامج المساندة الفنية في تأهيل الكفاءات السعودية من وجهة نظر العاملين في هذه البرامج في وزارة الدفاع بالمملكة العربية السعودية. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، كما استخدمت الدراسة الاستمارة كأداة لجمع البيانات وزعت على عينة من مجتمع الدراسة المتكون من جميع العاملين في برامج المساندة بالإدارة العامة للمساحة العسكرية في وزارة الدفاع عددهم (١٨٩) موظفاً، إذ بلغت العينة (١٣٤) موظفاً، وتم تحليل البيانات للتوصل إلى النتائج. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن أفراد الدراسة موافقون على واقع برامج المساندة الفنية بوزارة الدفاع، وشملت منح برامج المساندة الفنية إجازة سنوية مدفوعة الثمن وتوفير برامج المساندة الفنية الرعاية الصحية للمتعاقدين وترقية المتعاقد المميزين وتطبيق معايير الأداء الوظيفي. كما توصلت الدراسة إلى أن أفراد الدراسة محايدون في إجاباتهم حول واقع تأهيل الكفاءات السعودية للعاملين ببرامج المساندة الفنية وتمثلت في وضوح الرؤية لدى برامج المساندة في تأهيل الكوادر وقيام المتعاقدين بزيارة مواقع مماثلة لموقع عملهم للارتقاء بخبراتهم وكذلك المشاركة في المحتوى التدريبي للدورات. كما توصلت الدراسة إلى أن أفراد الدراسة يرون أن برامج المساندة الفنية تساهم بدرجة متوسطة

في تأهيل الكفاءات السعودية، وتمثلت في الإسهام بانضباط المتعاقدين في العمل وكذلك إسهامها في تحقيق الأمان الوظيفي للمتعاقدين والإسهام في سرعة سعودة الوظائف الفنية.

دراسة المرسي وآخرون (٢٠١٨) بعنوان "تقويم البرامج التدريبية لقيادات التعليم الثانوي". هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع التنمية المهنية لقيادات التعليم الثانوي العام وبرامجها المختلفة، ومعرفة جوانب القوة والضعف في برامج التنمية المهنية لقيادات التعليم الثانوي العام. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، وذلك بالاعتماد على البحوث والدراسات والإطار النظري للتعرف على النتائج. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها عدم ارتباط البرامج التدريبية بظروف المدرسة والمجتمع، وأن البرامج التدريبية لا تشجع على توظيف كتابة البحوث، وأن البرامج التدريبية لا تعدل النواحي السلوكية لدى المتدرب، كما أن البرامج التدريبية لا تساعد على ربط الأطر النظرية بالواقع.

دراسة سمايلي وبن عمارة (٢٠١٧) بعنوان "دور برامج التشغيل الوطنية في التنمية الشخصية والمهنية لطالبي الشغل في الجزائر-دراسة حالة خريجي التعليم العالي المنصبين في إطار عقد الإدماج المهني حاملي الشهادات". هدفت الدراسة إلى رصد واقع وتشخيص ظاهرة برامج التشغيل الوطنية في الجزائر باعتبارها أحد أهم محاور الإستراتيجية الوطنية للتشغيل، وهو ما يؤهل إلى أن تكون مجال حيوي وملائم يساعد على فهم واقع تطبيق هذه البرامج بكل أبعادها، وتدقيقا برامج التشغيل الموجهة للتنمية الشخصية والمهنية لخريجي التعليم العالي. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، كما استخدمت الدراسة الاستمارة كأداة لجمع البيانات وزعت على عينة مكونة من (١٤٥) من خريجي التعليم العالي المنصبين في إطار برنامج عقد إدماج حاملي الشهادات (CID) بمؤسسات التعليم الثانوي عام ٢٠١٥، وتم تحليل البيانات للتوصل إلى النتائج. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن لبرنامج عقد إدماج حاملي الشهادات (CID) دور إيجابي في التنمية المهنية لخريجي التعليم العالي

المنصبين في إطار عقد حاملي الشهادات بمؤسسات التعليم الثانوي لولاية ميله، وهو بذلك يعد عامل مهم في نجاح عملية التخفيف من ظاهرة البطالة لدى هذه الفئة.

دراسة مودع (٢٠١٥) بعنوان "نمط الاختيار المهني وعلاقته بمستوى الطموح المهني وفق نظرية هولاند". هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين نمط الاختيار المهني ومستوى الطموح وفق نظرية جون هولاند لدى الأفراد العاملين في مهنة العقود ما قبل التشغيل ومنحة الإدماج لحاملي الشهادات بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية في جامعة بسكرة والتعرف على مدى توافق سمات الشخصية مع البيانات المهنية للعاملين. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، كما استخدمت الدراسة الاستمارة كأداة لجمع البيانات وزعت على عينة مكونة من (٤٥) عامل، وتم تحليل البيانات للتوصل إلى النتائج. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها لا توجد علاقة بين نمط الاختيار المهني ومستوى الطموح المهني لدى هذه الفئة من العاملين كما لا توجد علاقة بين أنماط الشخصية مع أنماط البيئية المهنية التي يشبهها وهذا ما يؤدي إلى عدم استقرار المهني والنفسي.

الدراسات الأجنبية:

دراسة (Elfiky et al, 2021) بعنوان "Measuring the Outcomes of Training Programs in The Egyptian Hotels: An analytical Study". هدفت الدراسة إلى قياس مردود البرامج التدريبية في الفنادق المصرية من خلال التعرف على آراء وتوجهات العاملين بقسم خدمة الأغذية والمشروبات وذلك قبل وبعد الحصول على البرامج التدريبية باستخدام مجموعة من المتغيرات التي تعبر عن آثار وعوائد التدريب من وجهة نظر العاملين والتي استخدمت في قياس الأثر الكمي للتدريب سواء الملموس وغير الملموس. وضعت الدراسة نموذج محدد يسمح لتقييم العائد التدريبي كما يمكن الاستفادة منه في تحميل كافة الأنشطة والمخططات التي ترتبط بمجال تنمية الموارد البشرية؛ وبالتالي تعتمد فلسفة الدراسة في قياس مردود التدريب على نموذج من النماذج المتطورة في هذا المجال ومنها على سبيل المثال (نموذج كيرك باتريك) واستخدامه في قياس العائد من التدريب سواء كانت هذه الفوائد ملموسة في الأداء الوظيفي أو غير

لموسسة في الأداء الوظيفي بصورة مباشرة. وقد طبقت الدراسة باستخدام أسلوب العينة العشوائية على مجموعة من الفنادق ذات الخمس نجوم بالقاهرة بالتطبيق على قسم خدمة الأغذية والمشروبات بها البالغ عددها (١٠) فنادق، وخلصت الدراسة إلى وجود عائد و تأثير معنوي إيجابي للتدريب على أداء العاملين ورفع مستوى مهاراتهم بقسم خدمة الأغذية والمشروبات.

دراسة (Mbise, 2021) بعنوان " The Role of IT Professional

Certifications in IT Instructors' Teaching Quality. هدفت الدراسة إلى التحقيق في دور شهادات تكنولوجيا المعلومات المهنية (IT) في جودة التدريس لمدرسي تكنولوجيا المعلومات في مؤسسات التعليم العالي (HEIs) في تنزانيا. أجريت الدراسة في معهد أروشا للحاسبة (IAA) بمشاركة طاقم أكاديمي لتكنولوجيا المعلومات مع شهادة واحدة على الأقل من متخصصي تكنولوجيا المعلومات. استخدمت الدراسة تصميم بحث لدراسة الحالة تم فيه استخدام طرق مختلطة لجمع البيانات وتحليلها. تم استخدام الاستبيان كطريقة رئيسية لجمع البيانات مع استكمال المقابلة حيث تم إرسال الاستبيان بالبريد إلى جميع المستجيبين الـ ٢١ لأعضاء هيئة التدريس بقسم المعلوماتية. تم تحليل البيانات الكمية باستخدام الإحصاء الوصفي. تم تحليل البيانات النوعية باستخدام تحليل المحتوى النوعي. تشير نتائج الدراسة إلى أن الشهادات المتخصصة في تكنولوجيا المعلومات تلعب دورًا مهمًا في جودة التدريس لمعلمي تكنولوجيا المعلومات ، وقد أدت الشهادات إلى تحسين جودة التدريس وزيادة الثقة بالنفس واستمرار تحديث المهارات المهنية وتحسين إعداد خطط الدروس والمواد التعليمية. تشير النتائج أيضًا إلى أن توفر مدرسي تكنولوجيا المعلومات المعتمدين يمكن أن يكون له تأثير على تحسين أداء الطلاب في الدورات.

دراسة (Ramamonjariavelo et al, 2020) بعنوان " **Assessing the impact of professional certifications on time-to-hire, job satisfaction, and career growth of health administration alumni**". هدفت الدراسة إلى تقييم فعالية الشهادات المهنية المنفذة في كل من

برامج إدارة الرعاية الصحية الجامعية (BHA) والخريجين (MHA) في الوقت المناسب للتوظيف والرضا الوظيفي والنمو الوظيفي. تم جمع البيانات باستخدام دراسة استقصائية لخريجي برامج إدارة الرعاية الصحية الجامعية والخريجين بلغ عددهم (٧٥) شخص، كما تم استخدام أدوات المسح التي تم التحقق من صحتها. أشارت نتائج إلى أن شهادة Excel Basic كانت مرتبطة بشكل كبير بوقت أقصر للتوظيف، في حين أن Excel Expert كان مرتبطاً بشكل هامشي بوقت أقصر للتوظيف. لم ترتبط أي من الشهادات بالرضا الوظيفي أو النمو الوظيفي أو مزيج من الاثنين.

دراسة (Jouda, 2018) بعنوان " Effects of In-Service Training Programs on Nurses Performance at Governmental Primary Health Care Settings-Gaza Governorates". هدفت الدراسة إلى تقييم أثر البرامج التدريبية وعلاقتها في تحسين أداء الممرضين من حيث المعرفة والمهارات في عيادات الرعاية الأولية الحكومية في محافظات غزة. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي المقطعي، كما استخدمت الدراسة الاستمارة كأداة لجمع البيانات وزعت على عينة مكونة من (١٨٥) ممرض من الذين التحقوا ببرامج التدريب الداخلي، في الرعاية الأولية من مختلف المستويات، حيث تم إدخال ومعالجة البيانات إحصائياً باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) بتطبيق مجموعة من الأساليب والمعاملات الإحصائية المناسبة لطبيعة أسئلة الدراسة مثل النسب المئوية، المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري واختبار (T) واختبار التباين الأحادي (One Way ANOVA). توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن المتوسط الحسابي الإجمالي لأبعاد الدراسة كان المتوسط الحسابي (٣.٨٦) وهذا يعكس أن درجة إدراكهم لجميع المجالات كانت جيدة، وكان أعلى متوسط حسابي لصالح محور (آثار برامج التدريب) يعكس أن الأثر لهذا المجال كان إيجابياً، وكان أقل متوسط كان لمحور (بيئة التدريب). كما توصلت الدراسة إلى أن تنفيذ برامج التدريب تم إجراؤها في بيئة تدريبية غير مناسبة، وكان الدعم والمتابعة والمراقبة غير كافي من قبل الإدارة فيما يتعلق ببرامج التدريب.

دراسة (Cumberland et al, 2018) بعنوان " Motivations for pursuing professional certification . هدفت الدراسة إلى التعرف على دوافع الأفراد للحصول على الشهادة المهنية. تم جمع بيانات الاستطلاع من محترفين (١٠٥٦) شخص كانوا يتابعون أو أكملوا برنامج شهادة مقدم من جمعية مهنية تمثل المنظمات عبر مجموعة واسعة من الأعمال ذات الصلة بالخدمة. تم استخدام الانحدار اللوجستي والانحدار الاسمي للتوصل إلى النتائج. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أنه في صناعة الخدمات، كان اكتساب المعرفة حافزاً للموظفين على عكس الموردين، حيث أشار الموردون إلى أنهم سعوا للحصول على الشهادة لكسب الاحترام. تشير النتائج أيضاً إلى أن الشهادة المهنية تؤثر على الدافع؛ كان الأفراد في وقت مبكر من حياتهم المهنية أكثر ميلاً لمتابعة الشهادات لأسباب تتعلق بالشبكات.

الفجوات في الدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة:

من خلال مراجعة الدراسات السابقة يتبين للباحثة ان الدراسات السابقة تناولت موضوع التدريب بشكل عام ولم تتناول الشهادات الاحترافية فعلى الرغم من البحث المكثف من قبل الباحثون لم تتمكن من العثور على دراسات تتشابه مع الدراسة الحالية وبالتالي اعتمد الباحثون على دراسات ترتبط بالدراسة الحالية ومنها دراسة العيدي (٢٠٢٠) التي تناولت برامج المساندة الفنية ودورها في تأهيل الكفاءات السعودية من وجهة نظر العاملين في هذه البرامج في وزارة الدفاع بالمملكة العربية السعودية، وهي دراسة تتشابه مع الدراسة الحالية في أنها تتناول تأهيل الكفاءات إلا أنها تختلف في عدم تناولها للشهادات الاحترافية، وفي دراسة قام بها المرسي وآخرون (٢٠١٨) بحثت في تقويم البرامج التدريبية لقيادات التعليم الثانوي، وهي دراسة تختلف عن الدراسة الحالية في تناولها لتقويم البرامج التدريبية وعدم تناول الشهادات الاحترافية وأثرها على الأداء، أما دراسة سمايلي وبن عمارة (٢٠١٧) فبحثت في دور برامج التشغيل الوطنية في التنمية الشخصية والمهنية لطالبي الشغل في الجزائر وهي دراسة حالة خريجي التعليم العالي المنصبين في إطار عقد الإدماج المهني حاملي الشهادات، وهي ترتبط مع الدراسة في تناولها في برامج التشغيل والتأهيل لحاملي الشهادات

وهي تختلف عن الدراسة الحالية في عدم تناولها للشهادات الاحترافية وكذلك في انه تم تطبيقها في الجزائر، أما دراسة مودع (٢٠١٥) بعنوان "نمط الاختيار المهني وعلاقته بمستوى الطموح المهني وفق نظرية هولاند" وهي دراسة تختلف عن الدراسة الحالية في تناولها لنمط الاختيار المهني وعدم تناول الشهادات الاحترافية وأثرها على الأداء، وعليه وبناءا على ما سبق يتضح ان الدراسة الحالية تتميز عما سبقها من دراسات في النقاط التالية:

- (١) تتميز الدراسة في عنوانها دور الشهادات الاحترافية على تحقيق كفاءة الأداء وهو ما لم يتناولها أي من الدراسات السابقة حسب علم الباحثون.
- (٢) تتميز الدراسة في متغيراتها حيث تناول متغيرات المستقل الشهادات الاحترافية بينما تناول متغيرها التابع أداء العاملين وتحقيق الأهداف وكفاءة الأداء.

الاطار النظري:

الشهادات الاحترافية: تمثل الشهادات الاحترافية، أو ما يطلق عليها الشهادات المهنية، مؤهلا يحصل عليه الأفراد نتيجة للتدريب، حيث يستطيع من خلاله إثبات أن التخصص الدقيق في تلك الشهادة معلوم لديه، وعادة ما يتم الحصول عليه من أجل التقدم لوظيفة معينة (العمار، ٢٠٢١).

وتعتبر الشهادة الاحترافية مستند يثبت خبرة ومعرفة الشخص بمجال تخصصي معين، وغالبا ما تكون تلك الشهادات من مؤسسات معتمدة عالميا، والتي تقوم بتدريب الأفراد من أجل الحصول على تلك الشهادة في النهاية، وتضع تلك المؤسسات معايير محددة من أجل حصول الأفراد على تلك الشهادة الاحترافية، تتمثل في الشروط المطلوبة واجتياز الاختبارات بعد الانتهاء من برنامج التدريب المؤهل (IIBA, 2018). فالشهادات الاحترافية ضرورية على رأس اهتمام المؤسسات والمنظمات بمختلف أشكالها، لأنها تساهم في تعزيز الإبداع والفكر لدى العاملين وتخلق سمعة جيدة لدى أي مؤسسة، وذلك من خلال تدريب الموارد البشرية (الشريف، ٢٠٢٢).

ومما سبق يتضح أن التدريب هو الأمر الأساسي الذي يحصل الأفراد من خلاله على الشهادات الاحترافية، إذ أن التدريب يُساهم في تحسين المهارات الاحترافية للعاملين

عن طريق معالجة أوجه القصور في بعض المهارات الاحترافية ونقاط الضعف لدى الموظفين، وبالتالي يتم بعدها منحهم تلك الشهادات الاحترافية (خاطر، ٢٠١٩)، لذلك سيتناول الإطار النظري مفهوم التدريب وأهميته وأهدافه في المؤسسات والمنظمات.

مدخل لكفاءة الأداء، تعتبر الكفاءة موهبة وجزء هام من القدرة على إنجاز الأعمال، وقد تكون بدنية أو عقلية، ويمكن التعبير عنها بأنها فهم، أو قدرة، أو معرفة يتم تعلمها، أو اكتسابها، أو تحصيلها من الآخرين أو من الحياة اليومية، كما أن الطبيعة الفطرية للكفاءة تتعارض مع التحصيل والذي يمثل المعرفة أو القدرة المكتسبة (عواودة، ٢٠١٦). ويمتلك العديد من أصحاب المؤسسات موظفين موهوبين يتمتعون بمهارات عالية، إلا أن معظم أصحاب العمل يرغبون بزيادة كفاءة أداء الموظفين لديهم للوصول إلى آفاق جديدة ورفع المستوى العام لمؤسساتهم، إذ تعتمد أبسط وأهم الاستراتيجيات التي تساعد في زيادة كفاءة أداء الموظفين على تحسين رضا الموظفين وتقدير جهودهم ومنحهم المكافآت المالية على الإنجازات التي يقومون بها (الشركة السعودية للأبحاث والنشر، ٢٠١٧).

مفهوم كفاءة الأداء:

عرفت الكفاءة بأنها "مفهوم عام يشمل القدرة على استعمال المهارات والمعارف في وضعيات جديدة ضمن حقل مهني فهي تشمل التنظيم والتخطيط، والتجديد والقدرة على التكيف مع نشاطات جديدة" (دهام، ٢٠١٦، ص ١١).

وأشار لها خضر (٢٠١٨) بأنها مجموعة سلوكيات اجتماعية، ووجدانية، ومهارات نفسية، وحسية، وحركية تسمح بممارسة دور ما، أو وظيفة، أو نشاط بشكل فعال، فهي مزيج من المعارف النظرية، والمعارف العملية، والخبرة الممارسة، والوضعيات المهنية هي الإطار الذي يسمح بملاحظتها، والاعتراف بها، وعلى المؤسسة تقييمها، وتطويرها.

وتشير كفاءة الأداء إلى قدرة الموظف على تحقيق الأهداف والوصول إلى النتائج المرغوب فيها بأقل التكاليف من جهد ومال ووقت (يونس، ٢٠٢٠). كما أنها تعتبر القدرة على الاستغلال الماهر لقدرات الموظفين، بشكل يؤدي إلى تحقيق الهدف الذي

توظف من اجله (بولمكاحل، ٢٠٢٠). ووفقا ل(Kakwezi & Nyeko, 2019)، فإن كفاءة الأداء هو مستوى الذروة للأداء الذي يستخدم أقل كمية من المدخلات لتحقيق أكبر قدر من المخرجات. تتطلب الكفاءة تقليل عدد الموارد غير الضرورية المستخدمة لإنتاج ناتج معين، بما في ذلك الوقت والطاقة الشخصية.

وبشكل عام، فإن كفاءة الأداء هي مستوى الاستعداد والمقدرة على حشد الموارد البشرية من أجل إنتاج منتج مادي أو خدمي يلبي الطلب، وترتبط الكفاءة بالعلاقة بين المدخلات والمخرجات، فالأداء الأكثر كفاءة هو الذي يحقق أكبر قدر من المخرجات باستخدام أدنى قدر من مدخلات النظام على نحو يحقق مخرجات أفضل دون تغيير أو زيادة في الكلفة (السويسي والحاج، ٢٠١٧).

أهمية كفاءة الأداء، أشار عدد من الباحثين أن للكفاءة بشكل عام العديد من الفوائد، فقد أشار (Trujillo, 2016) إلى أن تلك الأهمية تكمن في خمس نقاط أساسية وهي (توفير الوقت؛ توفير المال؛ ضمان المساءلة، توفير بيئة العمل المناسبة؛ تحسين الاتصالات). وقد أصبحت الكفاءة تشكل أهمية كبيرة بالنسبة لأداء الشخص في ظل التحديات التي طرأت مؤخراً والتي أبرزتها التحولات الحالية المتميزة بالصعوبة وعدم التأكد.

وأبرز الأسباب التي أدت بالأشخاص إلى الاهتمام بكفاءة الأداء في مؤسسات الأعمال النقاط التالية ما يلي (زلوف وآخرون، ٢٠٢٠):

- ١- ارتفاع خطر خسارة الوظيفة أو المنصب سواء بالنقل أو بالتسريح، نظرًا لمتطلبات التنافسية التي توجب ذلك.
- ٢- ارتفاع فرص الحصول على مكان في سوق العمل يتلاءم مع طموحات الشخص، من خلال امتلاكه لكفاءة ما على النحو الجيد.
- ٣- مع ازدياد أعداد الحاصلين على الشهادات الجامعية، وعلى الرغم من أهميتها، إلا أنها تقلل من حصول الأشخاص على عمل يتناسب مع طموحاتهم وبالتالي في تشجيعهم وتحفيزهم على تطوير كفاءاتهم للحصول على المكانة المطلوبة.
- ٤- لا يمكن للأشخاص في المؤسسات من تحسين وضعيتهم مثل الترقية، إلا من خلال توافر عنصر التأهيل، والذي لا يظهر إلا من خلال الاهتمام الكبير بعنصر الكفاءة.

- ٥- ضرورة التكيف السريع مع التغيرات البيئية والتنظيمية.
- خصائص كفاءة الأداء:** للكفاءة خصائص متعددة، إذ تشمل أهم خصائص الكفاءة في النقاط التالية (خضر، ٢٠١٨):
١. استغلال الموارد المتوفرة بالشكل المناسب؛ أي أن الكفاءة تسعى للاستفادة من جميع الموارد المتوفرة من أجل انجاز أهداف المؤسسة.
 ٢. الاهتمام بالمواضيع المحددة؛ أي أن الكفاءة تساهم في تجنب الخطأ بين النشاطات، والتقليل من هدر الوقت المتاح.
 ٣. ترتبط الكفاءة بالتعليم؛ أي أن تحقيق الكفاءة بالطريقة الصحيحة يستند على تعليمها، وتعلمها من قبل الأشخاص ذوي المهارات اللازمة، ثم تزويد الأشخاص الآخرين (المتدربين) بها.
 ٤. تحسين الإنتاجية؛ أي أن الكفاءة تحاول أن تحقق الجودة الشاملة في النتائج التي يتم الحصول عليها من العمليات التشغيلية في المؤسسة.
 ٥. القدرة على تقييمها؛ حيث إن الكفاءة تقبل تقييم مدى نجاحها، حتى يتم تجنب الأخطاء المحتملة، والعمل على تحسين الأداء بالاستناد على الاستراتيجيات المحددة.
- أنواع الكفاءة،** اتفق عدد من العلماء أن للكفاءة نوعان، حيث تنقسم إلى كفاءة (فردية وجماعية). وتعتبر الكفاءة الفردية بأنها "مجموعة أبعاد الأداء الملاحظ، حيث تتضمن المعرفة الفردية، المهارات، السلوكيات، والقدرات التنظيمية المرتبطة ببعضها من أجل الحصول على أداء عالي وتزويد المؤسسة بميزة تنافسية مدعمة، فهي تسمى أيضا بالكفاءة المهنية وتدل على المهارات العلمية المقبولة ويتم إضفاء القبول في الوسط المهني من خلال عدة أساليب فنية وتقنية كالتجارب المهنية" (دهام، ٢٠١٦، ص ١٩). أما خضر (٢٠١٨) فقد أشار لها بأنها نوع الكفاءة المرتبطة بجهود كل فرد في المكان الذي يوجد فيه، وينعكس أثرها الإيجابي على الفرد، ثم على المحيط المتواجد به، ومن الأمثلة عليها: كفاءة الطالب في المدرسة، فعندما يحافظ على دراسته بشكل صحيح، عندها يعتبر من الطلاب المتميزين، وهذا ما ينتج عنه أثر إيجابي عليه، ثم على المدرسة التي يوجد بها.

ويشار إلى الكفاءة الفردية كذلك بكفاءة أداء الموظف والتي عرفت بأنها الأنشطة المتعلقة بالوظيفة المتوقعة من العامل ومدى جودة تنفيذ تلك الأنشطة. يقوم العديد من مديري شركات الأعمال بتقييم أداء الموظفين لكل موظف على أساس سنوي أو ربع سنوي لمساعدتهم على تحديد المجالات المقترحة للتحسين (Childs, 2009). أما الكفاءة الجماعية فقد أشارت بوسنيل (٢٠١٣) بأن هناك من يركز على الكفاءات الجماعية المؤسسة على تعبئة شبكة من الأشخاص الذين هم قادرين على استخدام خبرتهم مع التحسين الدائم، أما البعض الآخر فيرى عدم كفاية المعرفة الفنية لبناء الخبرات الجماعية، وبالتالي يكون التركيز الأكبر على اكتساب الافراد لكفاءات اجتماعية وكفاءات تنظيمية (نوع ثالث من أنواع الكفاءات).

ووفقا لدهام (٢٠١٦، ص ١٩) عرفت الكفاءة الجماعية بأنها "نتيجة أو محصل ينشأ انطلاقا من التعاون وأفضلية التجميع (synergy) الموجودة بين الكفاءات الفردية وتتضمن الكفاءة الجماعية جملة من المعارف (معرفة التعاون، ومعرفة أخذ أو تعلم الخبرة جماعيا)".

تقييم أداء العاملين، يحظى موضوع تقييم الأداء أهمية كبيرة بالنسبة لأي مؤسسة، إذ يعد تقييم الأداء منهجاً لتحديد كيف يمكن للمؤسسات تحقيق أهدافها، وهو يغطي كافة المستويات داخل المؤسسة، مع التوجه نحو التحسين المستمر لأهداف المؤسسة، والنتيجة تكوين مقاييس للأداء ومنها المؤشرات الكمية التي توضح الكيفية التي تحقق بها المؤسسة أهدافها (Phillips, 2012).

وتبلورت عملية تقييم أداء العاملين لتصبح وظيفة متخصصة قائمة على منهج علمي وموضوعي يقوم بها أفراد مدرّبين على معايير موضوعية لهذا الغرض، وتعرف عملية تقييم الأداء بأنها عملية تهدف إلى قياس النشاط المؤدى والوقوف على حقيقة نتائجه، ومن ثم بيان ما إذا كان النشاط متفقاً في نتائجه مع الأهداف التي سعى لتحقيقها، وما إذا كان أسلوب النشاط ووسائل تحقيق نتائجه تمثل أفضل وأكفاً ما أمكن اتباعه لتحقيق النتائج والأهداف (Friedrich et al, 2009).

وتتم عملية تقييم أداء العاملين من خلال مجموعة من الخطوات تتمثل في وضع معايير الأداء، وإبلاغ العاملين بالمعايير، وقياس الأداء الفعلي، ومقارنة الأداء الفعلي

بالمعايير الموضوعية، ومن ثم مناقشة النتائج مع الموظف، واستمرارية العملية، إضافة إلى مجموعة من المراحل التي تمر بها عملية تقييم أداء العاملين، وتوضح هذه المراحل على النحو التالي (الشريف، ٢٠١٣):

أولاً، الإرشاد والتوجيه: وتستند هذه المرحلة إلى الأفراد ذوي المراكز الإشرافية، حيث أنهم ملزمون بإرشاد مرؤوسيههم وتوجيههم بصورة تكفل قيامهم بواجباتهم ومهامهم على أكمل وجه.

ثانياً، الإشراف والمراقبة: وترتبط بقدرة الرئيس المباشر القيادية ووعيه بأهداف عملية التقييم، ومرونته لجعل المرؤوسين يدركون أن الغرض هو تحسين الأداء من أجل تحسين الإنتاج.

ثالثاً، التقييم: ترتبط هذه المرحلة بعنصر الزمن ومحتوى تقرير الكتابة، وذلك لتتصف بالفاعلية والعدالة والكفاءة.

وهناك العديد من الفوائد التي يمكن أن تحققها من المنظمة من عملية تقييم الأداء ومنها الآتي (أبو حطب، ٢٠٠٩):

١. تساعد عملية تقييم الأداء في الكشف عن قدرات العاملين وبالتالي العمل على ترفيتهم إلى وظائف أعلى كما يساعد على نقل الفرد إلى الوظيفة التي تناسبه.
٢. يعد تقييم الأداء من الأساليب الأساسية التي تستخدم في الكشف عن الحاجات التدريبية وبالتالي تحديد أنواع برامج التدريب والتطوير اللازمة.
٣. تسهم عملية تقييم الأداء في الكشف عن القدرات والطاقات الكامنة لدى العاملين، والكشف عن أوجه القصور ونقاط الضعف في كفاءة العاملين، إذ يمكن أن تمثل عملية تقييم الأداء مدخلاً جديداً لإعادة تقسيم العمل وتوزيع المسؤوليات والأدوار.
٤. يؤدي تقييم الأداء إلى اقتراح المكافآت المالية المناسبة للعاملين من خلال المعلومات التي يتم الحصول عليها من عملية تقييم الأداء.
٥. تمثل عملية تقييم الأداء أساساً جوهرياً لعمليات التطوير الإداري، حيث أنه يتناول جوانب عديدة متشابكة منها ما يتصل بالمنظمة وإجراءات العمل، ومنها ما يتصل بالعاملين أنفسهم.

منهجية الدراسة

منهج الدراسة

اعتمد الباحثون المنهج الوصفي بهدف وصف واقع متغيرات دراسة الشهادات الاحترافية ولبيان كفاءة الأداء. كما اعتمدت الباحثون على المنهج التحليلي بهدف قياس دور الشهادات الاحترافية على منسوبي المديرية العامة للشؤون الصحية بالمنطقة الشرقية وعلاقتها بكفاءة الأداء

مجتمع وعينة الدراسة: يشمل مجتمع البحث (١٠٠٠) موظف وموظفة من منسوبي المديرية العامة للشؤون الصحية بالمنطقة الشرقية، حيث تم استخلاص عينة عشوائية من مجتمع الدراسة تكونت من (٢٩٩) موظف من منسوبي المديرية العامة للشؤون الصحية بالمنطقة الشرقية وبنسبة بلغت حوالي (٣٠%) من حجم المجتمع، حيث وزعت عليهم استبانته الكترونياً لجمع البيانات.

خصائص عينة الدراسة:

أولاً الجنس، ويشير الجدول (١) الى خصائص عينة الدراسة وفقاً لمتغير الجنس:

الجدول رقم (١) خصائص عينة الدراسة وفقاً لمتغير الجنس

النسبة %	التكرار	المتغير	الخصائص الديموغرافية
47.8	143	ذكر	الجنس
52.2	156	انثى	
١٠٠.٠	٢٩٩	المجموع	

يشير الجدول رقم (١) الى ان نسبة الإناث بلغت (52.2%) من أفراد عينة الدراسة، أما الذكور فقد بلغت نسبتهم (٧٤.٨%) من أفراد العينة في المديرية العامة للشؤون الصحية بالمنطقة الشرقية.

ثانياً العمر، ويشير الجدول (2) الى خصائص عينة الدراسة وفقاً لمتغير العمر:

الجدول رقم (2) خصائص عينة الدراسة وفقا لمتغير العمر

النسبة %	التكرار	المتغير	الخصائص الديموغرافية
5.7	17	أقل من ٢٥ سنة	العمر
35.1	105	٢٥- أقل من ٣٥ سنة	
42.5	127	٣٥- أقل من ٤٥ سنة	
16.4	49	٤٥ سنة فأكثر	
١٠٠.٠	٢٩٩	المجموع	

يشير الجدول رقم (2) الى أن (٤٢.٥%) من الأعمار كانت للفئة العمرية (٣٥- أقل من ٤٥ سنة)، أما الفئة (٢٥- أقل من ٣٥ سنة) فبلغت نسبتها (٣٥.١%)، تلاها الفئة العمرية (٤٥ سنة فأكثر) وبنسبة بلغت (١٦.٤%)، وحظيت الفئة العمرية (أقل من ٢٥ سنة) على أقل نسبة وبلغت (٥.٧%) من أفراد العينة في المديرية العامة للشؤون الصحية بالمنطقة الشرقية.

ثالثا **المؤهل العلمي**، ويشير الجدول (٣) الى خصائص عينة الدراسة وفقا لمتغير المؤهل العلمي:

الجدول رقم (3) خصائص عينة الدراسة وفقا لمتغير المؤهل العلمي

النسبة %	التكرار	المتغير	الخصائص الديموغرافية
27.4	82	دبلوم	المؤهل العلمي
43.1	129	بكالوريوس	
25.4	76	ماجستير	
3.3	10	دكتوراه	
١٠٠.٠	٢٩٩	المجموع	

يشير الجدول رقم (3) الى ان اعلى نسبة في فئة المؤهل العلمي كانت لحاملي شهادة البكالوريوس بنسبة متساوية بلغت (٤٣.١%)، تلاها نسبة حملة مؤهل دبلوم بنسبة (٢٧.٤%)، ومن ثم حملة مؤهل الماجستير بنسبة (٢٥.٤%)، أما اقل نسبة كانت لحملة شهادة الدكتوراه حيث بلغت (٣.٣%) من افراد العينة في المديرية العامة للشؤون الصحية بالمنطقة الشرقية.

رابعا **سنوات الخبرة في الوظيفة**، ويشير الجدول (٤) الى خصائص عينة الدراسة وفقا لمتغير سنوات الخبرة في الوظيفة:

دور الشهادات الاحترافية في تحقيق كفاءة الأداء، دراسة تطبيقية على المنظمات الصحية ...

فاطمة عبداللّٰه محسي الدوسري

الجدول رقم (٤) خصائص عينة الدراسة وفقاً لمتغير سنوات الخبرة في الوظيفة

النسبة %	التكرار	المتغير	الخصائص الديموغرافية
16.7	50	أقل من ٥ سنوات	سنوات الخبرة في الوظيفة
23.4	70	من ٥ - ١٠ سنوات	
30.8	92	من ١١ - ١٥ سنوات	
29.1	87	أكثر من ١٥ سنة	
١٠٠.٠	٢٩٩	المجموع	

يشير الجدول رقم (٤) الى أن النسبة الأكبر في الخبرة كانت للفئة من (١١-١٥ سنة) حيث بلغت (٣٠.٨%)، تلاها الفئة (أكثر من ١٥ سنة) وبنسبة بلغت (٢٩.١%)، ومن ثم الفئة (٥-١٠ سنوات) وبنسبة بلغت (٢٣.٤%)، وأخيراً فئة الخبرة من (أقل من ٥ سنوات)، وبنسبة بلغت (١٦.٧%) من أفراد العينة في المديرية العامة للشؤون الصحية بالمنطقة الشرقية.

خامساً عدد الشهادات الاحترافية، ويشير الجدول (٥) الى خصائص عينة الدراسة وفقاً لمتغير عدد الشهادات الاحترافية:

الجدول رقم (٥) خصائص عينة الدراسة وفقاً لمتغير عدد الشهادات الاحترافية

النسبة %	التكرار	المتغير	الخصائص الديموغرافية
34.1	102	لا يوجد	عدد الشهادات الاحترافية
29.1	87	شهادة واحدة	
18.7	56	شهادتان	
9.0	27	ثلاث شهادات	
8.7	26	أربع شهادات	
١٠٠.٠	٢٩٩	المجموع	

يشير الجدول رقم (٥) الى أن النسبة الأكبر من أفراد العينة لمن لا يملكون شهادات احترافية بنسبة (٣٤.١%)، تلاها أفراد العينة الذين يملكون شهادة احترافية واحدة وبنسبة بلغت (٢٩.١%)، ومن ثم أفراد العينة الذين يملكون شهادتان احترافيتين وبنسبة بلغت (١٨.٧%)، ومن ثم أفراد العينة الذين يملكون ثلاث شهادات احترافية وبنسبة بلغت (٩%)، وأخيراً أفراد العينة اللذين يملكون أربع شهادات احترافية وبنسبة بلغت (٨.٧%) من أفراد العينة في المديرية العامة للشؤون الصحية بالمنطقة الشرقية.

٣-٤ أداة جمع البيانات:

تم تطوير أداة الدراسة (الاستبانة) وفقاً لأهداف واسئلة الدراسة بالاعتماد على طبيعة الدراسة ومتغيراتها واعتماداً على بعض الدراسات السابقة، لصياغة الفقرات المتعلقة بموضوع الدراسة، حيث تشمل أداة الدراسة الأجزاء الآتية:

الجزء الأول: العوامل الديموغرافية وتشمل (الجنس، العمر، المؤهل، الخبرة، عدد الشهادات الاحترافية، مجال الحصول على الشهادة (في حال وجود شهادة احترافية)).
الجزء الثاني: يحتوي هذا الجزء على عدد من الفقرات حول الشهادات الاحترافية ويشمل الفقرات (من ١ الى ٥).

الجزء الثالث: يحتوي فقرات حول كفاءة الأداء بأبعاده (تحقيق الأهداف، أداء العاملين، جودة الخدمة) وتشمل الفقرات (من ٦ - ٢٥).

واستخدمت الباحثون مقياس ليكرت الخماسي لتصحيح أدوات الدراسة، بإعطاء كل فقرة من فقراته درجة واحدة من بين درجاته الخمس (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة)، وهي تمثل رقمياً (5، 4، 3، 2، 1) على الترتيب، وقد تم احتساب المقياس من خلال استخدام المعادلة التالية (اشتوي ومشاركه، ٢٠١٩):

الحد الأعلى للمقياس (5) - الحد الأدنى للمقياس (1)

عدد المستويات المطلوبة (3)

وعليه بلغ طول الفئة ١.٣٣

واستناداً لذلك تم اعتماد المعيار التالي:

درجة الموافقة	المتوسط الحسابي
درجة منخفضة	من - 1.00 أقل من 2.334
بدرجة متوسطة	من - 2.334 أقل من 3.667
بدرجة مرتفعة	من ٣.٦٦٧ - ٥.٠٠

٣-٥ صدق أداة الدراسة:

قامت الباحثون بالتحقق من صدق أداة الدراسة من خلال عرضها على مجموعة من المحكمين والمتخصصين في مجالات الإدارة ومنهج البحث العلمي وتم الأخذ بأرائهم في تعديل أداة الدراسة، الى أن وصلت الى صورتها الأخيرة.

٣-٦ اختبار ثبات أداة الدراسة:

تم استخدام اختبار (كرونيخ ألفا) لقياس مدى ثبات أداة القياس حيث تعتبر النسبة المقبولة ٦٠% فأعلى (Sekaran, & Bougie, 2014)، ويشير الجدول رقم (٦) الى النتائج:

الجدول (٦): قيم الثبات بطريقة "كرونيخ ألفا" لإيجاد معامل الاتساق الداخلي

الرقم	البعد	عدد الفقرات	معامل كرونباخ ألفا
	الشهادات الاحترافية	٥	٠.٨٧٥
	كفاءة الأداء	٢٠	
١	تحقيق الأهداف	٨	٠.٩٢٤
٢	أداء العاملين	٦	٠.٩٢٩
٣	جودة الخدمة	٦	٠.٩١٠
	الأداة ككل	٢٥	٠.٩٦٦

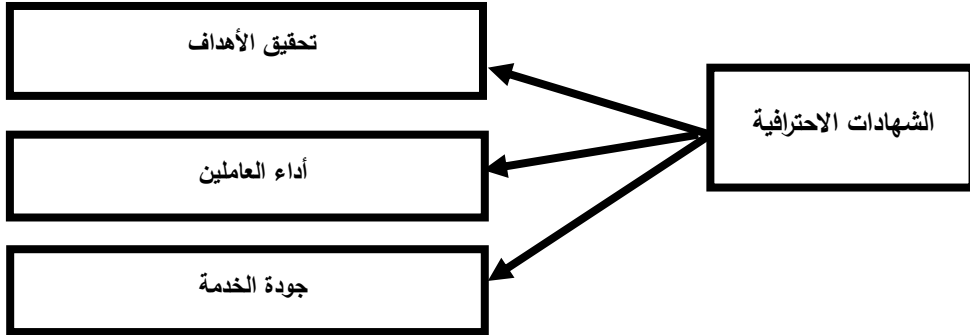
يظهر من الجدول (٦) أن معاملات كرونباخ ألفا لأبعاد ومتغيرات أداة الدراسة جميعها أكبر من (٠.٧٠)، كما تبين أن معامل كرونباخ ألفا للأداة ككل بلغ (٠.٩٦٦) مما يدل على صلاحية الأداة لتحقيق أهداف الدراسة.

٣-٧ نموذج الدراسة:

نموذج الدراسة:

المتغير المستقل

المتغير التابع



النموذج من اعداد الباحثون.

الأساليب الإحصائية المستخدمة في معالجة البيانات:

تم الاعتماد في هذه الدراسة على الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية Package for Social science statistical (SPSS) للقيام بالتحليل الإحصائي لهذه الدراسة، حيث تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

مقاييس الإحصاء الوصفي: وذلك لوصف مجتمع البحث وعينتها وتحديد خصائصها، بالاعتماد على النسب المئوية والتكرارات، وبيان متغيرات البحث حسب أهميتها النسبية بالاعتماد على قيم المتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية.

مقاييس الإحصاء التحليل بغرض اختبار فرضيات الدراسة للتعرف على مدى وجود أثر ذو دلالة إحصائية للشهادات الاحترافية على كفاءة الأداء (تحقيق الأهداف، أداء العاملين، جودة الخدمة) في المديرية العامة للشؤون الصحية بالمنطقة الشرقية.

دور الشهادات الاحترافية في تحقيق كفاءة الأداء دراسة تطبيقية على المنظمات الصحية ...

فاطمة عبداللّٰه محمدي

عرض النتائج

يتناول الباحثون هنا مؤشرات صدق أداة الدراسة وعرض نتائج التحليل الوصفي المتمثل بالمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات الاستبانة، كما وتضمن نتائج مخرجات برنامج التحليل الإحصائي لنتائج اختبار الفرضيات.

تم إيجاد المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة حول دور الشهادات الاحترافية على منسوبي المديرية العامة للشؤون الصحية بالمنطقة الشرقية وعلاقتها بكفاءة الأداء، وفيما يلي عرض النتائج:

المتغير المستقل: الشهادات الاحترافية:

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة عن فقرات المتغير المستقل الشهادات الاحترافية وكانت النتائج كالآتي:

الجدول (٧): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المتغير المستقل الشهادات الاحترافية

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	المستوى
١	يتم تحديد نوع الشهادات الاحترافية في ضوء المهارات المطلوبة	3.919	0.980	٥	مرتفع
٢	غايات الشهادات الاحترافية تنمية مهارات منسوبي المديرية العامة للشؤون الصحية.	4.037	0.891	٣	مرتفع
٣	يتم تعزيز قدرات منسوبي المديرية العامة للشؤون الصحية من خلال الشهادات الاحترافية لتحقيق الواجبات بفاعلية وكفاءة	4.030	0.888	٤	مرتفع
٤	تحمل الشهادات الاحترافية على تعزيز قدرات منسوبي المديرية العامة للشؤون الصحية على فهم المشكلات الإدارية بشكل دقيق وبالتالي إيجاد الحلول المناسبة	4.148	0.824	١	مرتفع
٥	تحمل الشهادات الاحترافية على تعزيز قدرات منسوبي المديرية العامة للشؤون الصحية على تحليل المعلومات والبيانات بسهولة وسرعة.	4.037	0.809	٢	مرتفع
	الشهادات الاحترافية ككل	4.034	----	---	مرتفع

يشير الجدول (٧) إلى إجابات أفراد عينة الدراسة حول المتغير المستقل الشهادات الاحترافية، ويظهر من الجدول أن المتوسط الحسابي للمتغير بلغ (٤.٠٣٤) وبمستوى مرتفع، وقد تراوحت المتوسطات الحسابية لفقرات المتغير بين (٣.٩١٩-٤.١٤٨) وعلى مستوى مرتفع لكافة الفقرات، وكانت الفقرة (٤) والتي تنص "تعمل الشهادات الاحترافية على تعزيز قدرات منسوبي المديرية العامة للشؤون الصحية على فهم المشكلات الإدارية بشكل دقيق وبالتالي ايجاد الحلول المناسبة" بالمرتبة الأولى بأعلى أهمية نسبية حيث بلغ المتوسط الحسابي لها (٤.١٤٨) وبمستوى مرتفع، ثم تلتها الفقرة (٥) والتي تنص "تعمل الشهادات الاحترافية على تعزيز قدرات منسوبي المديرية العامة للشؤون الصحية على تحليل المعلومات والبيانات بسهولة وسرعة" بمتوسط حسابي (٤.٠٣٧) وبمستوى مرتفع، بينما احتلت الفقرة (١) والتي تنص " يتم تحديد نوع الشهادات الاحترافية في ضوء المهارات المطلوبة" المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (٣.٩١٩) وبمستوى مرتفع.

المتغير التابع: كفاءة الاداء:

يشير الجدول رقم (٨) إلى أبعاد كفاءة الاداء حيث تم حساب المتوسطات الحسابية لكل بعد من أبعاد كفاءة الاداء وقد تم ترتيبها تنازلياً حسب درجة التقدير، وكانت النتائج على النحو الآتي:

الجدول رقم (٨)

أبعاد كفاءة الاداء وقد تم ترتيبها تنازلياً حسب درجة التقدير

الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المحور
١	0.872	3.997	أداء العاملين
٢	0.909	3.927	تحقيق الأهداف
٣	0.962	3.887	جودة الخدمة
	0.914	3.937	الإجمالي

يشير الجدول رقم (٨) إلى المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والمرتبة لأبعاد كفاءة الاداء، ويشير الجدول إلى وجود درجة تقدير مرتفعة لكفاءة الاداء بمتوسط حسابي بلغ (٣.٩٣٧).

ويشير الجدول إلى أن بُعد أداء العاملين كان في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (٣.٩٩٧) وبانحراف معياري (٠.٨٧٢)، تلاه بُعد تحقيق الاهداف بمتوسط حسابي بلغ (٣.٩٢٧) وبانحراف معياري (٠.٩٠٩)، وأخيراً وفي المرتبة الثالثة بُعد جودة الخدمة بمتوسط حسابي (٣.٨٨٧) وبانحراف معياري (٠.٩٦٢)، حيث كانت كافة تلك الأبعاد على مستوى مرتفع من التقدير.

وفيما يلي عرضاً لإجابات عينة الدراسة على فقرات أبعاد كفاءة الاداء.

البعد الأول: تحقيق الأهداف:

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة عن فقرات بُعد "تحقيق الأهداف" وكانت النتائج كالاتي:

الجدول (٩): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بُعد "تحقيق الأهداف" والبعد ككل

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	المستوى
٦	تحقق أهداف المديرية العامة للشؤون الصحية بالمنطقة الشرقية طويلة الأجل.	3.949	0.850	٣	مرتفع
٧	تحقق الأهداف السنوية قصيرة الأجل بالتناغم مع الأهداف طويلة الأجل.	3.990	0.840	١	مرتفع
٨	تحظى المديرية العامة للشؤون الصحية بالمنطقة الشرقية بسمعة طبية	3.956	0.949	٢	مرتفع
٩	تحقق المديرية رضا المراجعين بشكل واضح.	3.933	0.902	٤	مرتفع
١٠	تنجز أهداف المديرية بالجودة المطلوبة.	3.886	0.912	٧	مرتفع
١١	تنجز أهداف المديرية بفاعلية.	3.909	0.905	٦	مرتفع
١٢	تنجز أهداف المديرية بكفاءة.	3.873	0.976	٨	مرتفع
١٣	تقوم المديرية بعمل تقارير أداء سنوية توضح مدى تحقيق الأهداف المرجوة	3.920	0.941	٥	مرتفع
	تحقيق الأهداف ككل	3.927	----	---	مرتفع

يشير الجدول (٩) إلى إجابات أفراد عينة الدراسة حول فقرات بُعد "تحقيق الأهداف"، ويظهر من الجدول أن المتوسط الحسابي للبُعد بلغ (٣.٩٢٧) وبمستوى مرتفع، وقد تراوحت المتوسطات الحسابية لفقرات البُعد بين (٣.٨٧٣-٣.٩٩٠)،

وكانت الفقرة (٧) والتي تنص "تحقق الأهداف السنوية قصيرة الأجل بالتناغم مع الأهداف طويلة الأجل" بالمرتبة الأولى بأعلى أهمية نسبية حيث بلغ المتوسط الحسابي لها (٣.٩٩٠) وبمستوى مرتفع، ثم تلتها الفقرة (٨) والتي تنص "تحظى المديرية العامة للشؤون الصحية بالمنطقة الشرقية بسمعة طيبة" بمتوسط حسابي (٣.٨٧٣) وبمستوى مرتفع، بينما احتلت الفقرة (١٢) والتي تنص " تنجز أهداف المديرية بكفاءة" المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (٣.٨٧٣) وبمستوى مرتفع.

البعد الثاني أداء العاملين:

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة عن فقرات بُعد " أداء العاملين " وكانت النتائج كالآتي:

الجدول (١٠): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بُعد " أداء العاملين " والبعد ككل

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	المستوى
١٤	عملت الشهادات الاحترافية على تحسين انجاز منسوبي المديرية العامة للشؤون الصحية	4.013	0.864	١	مرتفع
١٥	عملت الشهادات الاحترافية على دفع منسوبي المديرية العامة للشؤون الصحية لبذل أقصى جهودهم في التخطيط	4.000	0.908	٥	مرتفع
١٦	عملت الشهادات الاحترافية على دفع منسوبي المديرية العامة للشؤون الصحية لبذل أقصى جهودهم في الاشراف	4.010	0.842	٢	مرتفع
١٧	عملت الشهادات الاحترافية على تعزيز قدرة منسوبي المديرية العامة للشؤون الصحية على مواجهة مسؤوليات العمل بكفاءة عالية	4.000	0.837	٤	مرتفع
١٨	تسعى الشهادات الاحترافية لتعزيز أداء منسوبي المديرية العامة للشؤون الصحية في توزيع فعال للعمل.	4.007	0.860	٣	مرتفع
١٩	عملت الشهادات الاحترافية على تحسين مواكبة منسوبي المديرية العامة للشؤون الصحية للتطورات العالمية في الخدمة الصحية.	3.953	0.921	٦	مرتفع
	أداء العاملين ككل	3.997	----	---	مرتفع

يشير الجدول (١٠) إلى إجابات أفراد عينة الدراسة حول فقرات بُعد " أداء العاملين "، ويظهر من الجدول أن المتوسط الحسابي للبعد بلغ (٣.٩٩٧) وبمستوى مرتفع، وقد تراوحت المتوسطات الحسابية لفقرات البعد بين (٣.٩٥٣-٤.٠١٣)،

وكانت الفقرة (١٤) والتي تنص " عملت الشهادات الاحترافية على تحسين انجاز منسوبي المديرية العامة للشؤون الصحية" بالمرتبة الأولى بأعلى أهمية نسبية حيث بلغ المتوسط الحسابي لها (٤.٠١٣) وبمستوى مرتفع، ثم تلتها الفقرة (١٦) والتي تنص " عملت الشهادات الاحترافية على دفع منسوبي المديرية العامة للشؤون الصحية لبذل اقصى جهودهم في الاشراف" بمتوسط حسابي (٤.٠١٠) وبمستوى مرتفع، بينما احتلت الفقرة (١٩) والتي تنص " عملت الشهادات الاحترافية على تحسين مواكبة منسوبي المديرية العامة للشؤون الصحية للتطورات العالمية في الخدمة الصحية" المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (٣.٩٥٣) وبمستوى مرتفع.

البعد الثالث جودة الخدمة:

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة عن فقرات بُعد " جودة الخدمة " وكانت النتائج كالاتي:

الجدول (١١): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بُعد " جودة الخدمة " والبُعد ككل

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	المستوى
٢٠	تقدم الخدمة للمراجعين في الوقت المطلوب.	3.936	0.940	٢	مرتفع
٢١	يتم استخدام تقنيات حديثة لإتمام إجراءات تقديم الخدمة بشكل كفو ودقيق.	3.926	0.927	٣	مرتفع
٢٢	تقدم الخدمات بشكل يفوق توقعات المراجعين.	3.780	1.010	٦	مرتفع
٢٣	يتم تقديم الخدمة دون أخطاء.	3.817	1.007	٥	مرتفع
٢٤	تعمل المديرية على الأخذ بالتغذية الراجعة من المراجعين.	3.902	0.987	٤	مرتفع
٢٥	يوجد تحسن مستمر في جودة الخدمة المقدمة من قبل المديرية.	3.963	0.899	١	مرتفع
	جودة الخدمة ككل	3.887	----	---	مرتفع

يشير الجدول (١١) إلى إجابات أفراد عينة الدراسة حول فقرات بُعد " جودة الخدمة "، ويظهر من الجدول أن المتوسط الحسابي للبُعد بلغ (٣.٨٨٧) وبمستوى مرتفع، وقد تراوحت المتوسطات الحسابية لفقرات البُعد بين (٣.٧٨٠-٣.٩٦٣)،

وكانت الفقرة (٢٥) والتي تنص "يوجد تحسن مستمر في جودة الخدمة المقدمة من قبل المديرية" بالمرتبة الأولى بأعلى أهمية نسبية حيث بلغ المتوسط الحسابي لها (٣.٩٦٣) وبمستوى مرتفع، ثم تلتها الفقرة (٢٠) والتي تنص "تقدم الخدمة للمراجعين في الوقت المطلوب" بمتوسط حسابي (٣.٩٣٦) وبمستوى مرتفع، بينما احتلت الفقرة (٢٢) والتي تنص "تقدم الخدمات بشكل يفوق توقعات المراجعين" المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (٣.٧٨٠) وبمستوى مرتفع.

٤-٢ اختبار الفرضيات

الفرضية الرئيسية

هناك أثر ذو دلالة إحصائية على مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للشهادات الاحترافية على كفاءة الأداء (تحقيق الأهداف، أداء العاملين، جودة الخدمة) في المديرية العامة للشؤون الصحية بالمنطقة الشرقية.

ولاختبار فرضية الدراسة الرئيسية تم إجراء اختبار الانحدار المتعدد لبيان مدى وجود أثر ذو دلالة إحصائية للشهادات الاحترافية على كفاءة الأداء (تحقيق الأهداف، أداء العاملين، جودة الخدمة) في المديرية العامة للشؤون الصحية بالمنطقة الشرقية.
إختبار قوة النموذج:

جدول (١٢) ملخص النموذج

(Model Summary)^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.676 ^a	.457	.455	.51760

a. Predictors: (Constant), الشهادات_ الاحترافية

يشير الجدول (١٢) أن قيمة معامل الارتباط بين المتغير المستقل والمتغير التابع بلغت قيمته (٠.٦٧٦)، كما هو موضح، وبلغت قيمة معامل التحديد (R^2) بلغ (٠.٤٥٧)، وعليه فإن المتغيرات المستقلة استطاعت أن تفسر (٤٥.٧%) من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع.

إختبار المعنوية الإجمالية لنموذج الانحدار:

يمثل الجدول (١٣) نتائج تحليل التباين ANOVA لإختبار معنوية نموذج

الإنحدار:

جدول (١٣) نتائج تحليل التباين^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	66.938	1	66.938	249.852	.000 ^b
1 Residual	79.570	297	.268		
Total	146.508	298			

a. Dependent Variable: كفاءة الأداء

b. Predictors: (Constant), الشهادات_ الاحترافية

يوضح جدول (١٣) تحليل التباين والذي يهدف إلى التعرف على القوة التفسيرية للنموذج و للمتغير مستقل الشهادات الاحترافية على كل متغير تابع الأداء (تحقيق الأهداف، أداء العاملين، جودة الخدمة) في المديرية العامة للشؤون الصحية بالمنطقة الشرقية عن طريق تحليل إحصائي (F)، ومن خلال ما يبينه جدول (١٣) فإنه يتضح وجود معنوية عالية لإختبار (F) مقدرة بـ (٢٤٩.٨٥٢) اعلى من قيمتها الجدولية (2.19)، وبمستوى الدلالة قُدرت بـ (Sig = 0.000) أقل من مستوى الدلالة (0.05)، وبهذا يكون لنموذج الانحدار ملائم لقياس العلاقة السببية بين المتغير المستقل الشهادات الاحترافية والمتغير التابع كفاءة الأداء بأبعاده.

ومن هذا المنطلق يتم رفض الفرضية الصفرية مع قبول الفرضية البديلة والتي تنص على أن " نموذج الإنحدار المتعدد معنوي (يوجد تأثير للمتغيرات المستقلة على المتغير التابع)" وعليه فإنه يوجد تأثير للمتغيرات المستقلة على المتغير التابع، إذ فسرت المتغيرات المستقلة ما مقداره (٤٥.٧%) من المتغير التابع. أي أنه: أثر ذو دلالة إحصائية للشهادات الاحترافية على كفاءة الأداء (تحقيق الأهداف، أداء العاملين، جودة الخدمة) في المديرية العامة للشؤون الصحية بالمنطقة الشرقية.

دور الشهادات الاحترافية في تحقيق كفاءة الأداء دراسة تطبيقية على المنظمات الصحية ...

فاطمة عبداللّٰه عيسى الدوسري

الفرضية الفرعية الأولى

هناك أثر ذو دلالة إحصائية على مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) للشهادات الاحترافية على تحقيق الأهداف في المديرية العامة للشؤون الصحية بالمنطقة الشرقية.

ولاختبار فرضية الدراسة الرئيسية تم إجراء اختبار الانحدار المتعدد لبيان مدى وجود أثر ذو دلالة إحصائية للشهادات الاحترافية على تحقيق الأهداف في المديرية العامة للشؤون الصحية بالمنطقة الشرقية.
إختبار قوة النموذج:

جدول (١٤) ملخص النموذج
(Model Summary)^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.647 ^a	.418	.416	.56226

a. Predictors: (Constant), الشهادات_ الاحترافية

يشير الجدول (١٤) أن قيمة معامل الارتباط بين المتغير المستقل والمتغير التابع بلغت قيمته (٠.٦٤٧)، كما هو موضح، وبلغت قيمة معامل التحديد (R^2) بلغ (٠.٤١٨)، وعليه فإن المتغيرات المستقلة استطاعت أن تفسر (٤١.٨%) من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع.

إختبار المعنوية الإجمالية لنموذج الانحدار:

يمثل الجدول (١٥) نتائج تحليل التباين ANOVA لاختبار معنوية نموذج

الإنحدار:

جدول (١٥) نتائج تحليل التباين^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	67.452	1	67.452	213.364	.000 ^b
Residual	93.892	297	.316		
Total	161.343	298			

a. Dependent Variable: تحقيق_ الأهداف

b. Predictors: (Constant), الشهادات_ الاحترافية

يوضح جدول (١٥) تحليل التباين والذي يهدف إلى التعرف على القوة التفسيرية للنموذج و للمتغير مستقل الشهادات الاحترافية على المتغير التابع تحقيق الأهداف في المديرية العامة للشؤون الصحية بالمنطقة الشرقية عن طريق تحليل إحصائي (F)، ومن خلال ما يبينه جدول (١٣) فإنه يتضح وجود معنوية عالية لإختبار (F) مقدرة بـ (213.364) أعلى من قيمتها الجدولية (2.19)، وبمستوى الدلالة قُدرت بـ ($\text{Sig} = 0.000$) أقل من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وبهذا يكون لنموذج الانحدار ملائم لقياس العلاقة السببية بين المتغير المستقل الشهادات الاحترافية والمتغير التابع تحقيق الأهداف.

ومن هذا المنطلق يتم رفض الفرضية الصفرية مع قبول الفرضية البديلة والتي تنص على أنّ " نموذج الإنحدار المتعدد معنوي (يوجد تأثير للمتغيرات المستقلة على المتغير التابع)" و عليه فإنه يوجد تأثير للمتغيرات المستقلة على المتغير التابع، إذ فسرت المتغيرات المستقلة ما مقداره (٤١.٨%) من المتغير التابع. أي أنه: أثر ذو دلالة إحصائية للشهادات الاحترافية على تحقيق الأهداف في المديرية العامة للشؤون الصحية بالمنطقة الشرقية.

الفرضية الفرعية الثانية

هناك أثر ذو دلالة إحصائية على مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) للشهادات الاحترافية على أداء العاملين في المديرية العامة للشؤون الصحية بالمنطقة الشرقية. ولاختبار فرضية الدراسة الرئيسية تم إجراء اختبار الانحدار المتعدد لبيان مدى وجود أثر ذو دلالة إحصائية للشهادات الاحترافية على أداء العاملين في المديرية العامة للشؤون الصحية بالمنطقة الشرقية.

إختبار قوة النموذج:

جدول (١٦) ملخص النموذج
(Model Summary)^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.668 ^a	.446	.444	.56103

a. Predictors: (Constant), الشهادات_ الاحترافية

يشير الجدول (١٦) أن قيمة معامل الارتباط بين المتغير المستقل والمتغير التابع بلغت قيمته (٠.٦٦٨)، كما هو موضح، وبلغت قيمة معامل التحديد (R^2) بلغ (٠.٤٤٦)، وعليه فإن المتغيرات المستقلة استطاعت أن تفسر (٤٤.٦%) من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع.

إختبار المعنوية الإجمالية لنموذج الانحدار:

يمثل الجدول (١٧) نتائج تحليل التباين ANOVA لإختبار معنوية نموذج

الإنحدار:

جدول (١٧) نتائج تحليل التباين^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	75.295	1	75.295	239.219	.000 ^b
1 Residual	93.482	297	.315		
Total	168.777	298			

a. Dependent Variable: أداء العاملين

b. Predictors: (Constant), الشهادات_ الاحترافية

يوضح جدول (١٧) تحليل التباين والذي يهدف إلى التعرف على القوة التفسيرية للنموذج و للمتغير مستقل الشهادات الاحترافية على المتغير التابع أداء العاملين في المديرية العامة للشؤون الصحية بالمنطقة الشرقية عن طريق تحليل إحصائي (F)، ومن خلال ما يبينه جدول (١٣) فإنه يتضح وجود معنوية عالية لإختبار (F) مقدرة بـ (239.219) اعلى من قيمتها الجدولية (2.19)، وبمستوى الدلالة قُدرت بـ (Sig = 0.000) أقل من مستوى

الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وبهذا يكون لنموذج الانحدار ملائم لقياس العلاقة السببية بين المتغير المستقل الشهادات الاحترافية والمتغير التابع أداء العاملين.

ومن هذا المنطلق يتم رفض الفرضية الصفرية مع قبول الفرضية البديلة والتي تنص على أن " نموذج الإنحدار المتعدد معنوي (يوجد تأثير للمتغيرات المستقلة على المتغير التابع)" وعليه فإنه يوجد تأثير للمتغيرات المستقلة على المتغير التابع، إذ فسرت المتغيرات المستقلة ما مقداره (٤٤.٦%) من المتغير التابع.

أي أنه: أثر ذو دلالة إحصائية للشهادات الاحترافية على أداء العاملين في المديرية العامة للشؤون الصحية بالمنطقة الشرقية.

الفرضية الفرعية الثالثة

هناك أثر ذو دلالة إحصائية على مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) للشهادات الاحترافية على جودة الخدمة في المديرية العامة للشؤون الصحية بالمنطقة الشرقية.

ولاختبار فرضية الدراسة الرئيسية تم إجراء اختبار الانحدار المتعدد لبيان مدى وجود أثر ذو دلالة إحصائية للشهادات الاحترافية على جودة الخدمة في المديرية العامة للشؤون الصحية بالمنطقة الشرقية.

إختبار قوة النموذج:

جدول (١٨) ملخص النموذج

(Model Summary)^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.555 ^a	.308	.306	.66514

a. Predictors: (Constant), الشهادات_ الاحترافية

يشير الجدول (١٨) أن قيمة معامل الارتباط بين المتغير المستقل والمتغير التابع بلغت قيمته (٠.٥٥٥)، كما هو موضح، وبلغت قيمة معامل التحديد (R^2) بلغ (٠.٣٠٨)، وعليه فإن المتغيرات المستقلة استطاعت أن تفسر (٣٠.٨%) من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع.

إختبار المعنوية الإجمالية لنموذج الانحدار:

يمثل الجدول (١٩) نتائج تحليل التباين ANOVA لإختبار معنوية نموذج

الإنحدار:

جدول (١٩) نتائج تحليل التباين^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	58.593	1	58.593	132.438	.000 ^b
1 Residual	131.398	297	.442		
Total	189.990	298			

a. Dependent Variable: جودة الخدمة

b. Predictors: (Constant), الشهادات_ الاحترافية

يوضح جدول (١٩) تحليل التباين والذي يهدف إلى التعرف على القوة التفسيرية للنموذج و للمتغير مستقل الشهادات الاحترافية على المتغير التابع جودة الخدمة في المديرية العامة للشؤون الصحية بالمنطقة الشرقية عن طريق تحليل إحصائي (F)، ومن خلال ما يبينه جدول (١٣) فإنه يتضح وجود معنوية عالية لإختبار (F) مقدرة بـ (132.438) اعلى من قيمتها الجدولية (2.19)، وبمستوى الدلالة فُدرت بـ (Sig = 0.000) أقل من مستوى الدلالة (0.05 ≤ α)، وبهذا يكون لنموذج الانحدار ملائم لقياس العلاقة السببية بين المتغير المستقل الشهادات الاحترافية والمتغير التابع جودة الخدمة.

ومن هذا المنطلق يتم رفض الفرضية الصفرية مع قبول الفرضية البديلة والتي تنص على أن " نموذج الإنحدار المتعدد معنوي (يوجد تأثير للمتغيرات المستقلة على المتغير التابع)" و عليه فإنه يوجد تأثير للمتغيرات المستقلة على المتغير التابع، إذ فسرت المتغيرات المستقلة ما مقداره (٣٠.٨%) من المتغير التابع. أي أنه: أثر ذو دلالة إحصائية للشهادات الاحترافية على جودة الخدمة في المديرية العامة للشؤون الصحية بالمنطقة الشرقية.

مناقشة النتائج

توصلت الدراسة الى وجود درجة تقدير مرتفعة للشهادات الاحترافية في المديرية العامة للشؤون الصحية بالمنطقة الشرقية، كما وبينت الدراسة وجود مستوى مرتفع من كفاءة الاداء في المديرية العامة للشؤون الصحية بالمنطقة الشرقية. وقد توصلت

النتائج الى أن متغير أداء العاملين كان في المرتبة الأولى من متغيرات كفاءة الاداء وبدرجة تقدير مرتفعة، تلاه متغير تحقيق الأهداف في المرتبة الثانية وبدرجة تقدير مرتفعة، وفي المرتبة الثالثة والاخيرة جاء متغير جودة الخدمة وبدرجة تقدير مرتفعة. وقد بينت الدراسة ما يلي:

تحقيق الأهداف: أشارت النتائج الى وجود درجة مرتفعة من التقدير لتحقيق الأهداف في المديرية العامة للشؤون الصحية بالمنطقة الشرقية، وقد تبين من خلال النتائج أن يتم تحقيق الأهداف السنوية قصيرة الأجل بالتناغم مع الأهداف طويلة الأجل، كما أشارت النتائج إلى أنه تحظى المديرية العامة للشؤون الصحية بالمنطقة الشرقية بسمعة طيبة، كما وأظهرت النتائج أن أهداف المديرية تنجز بكفاءة. أداء العاملين: توصلت الدراسة الى أن أداء العاملين هي على أعلى درجة من الأهمية والتقدير في المديرية العامة للشؤون الصحية بالمنطقة الشرقية، وقد أشارت نتائج الدراسة الى ان الشهادات الاحترافية عملت على تحسين انجاز منسوبي المديرية العامة للشؤون الصحية، كما بينت النتائج أن الشهادات الاحترافية عملت على دفع منسوبي المديرية العامة للشؤون الصحية لبذل اقصى جهودهم في الاشراف، كما بينت الدراسة أن الشهادات الاحترافية عملت على تحسين مواكبة منسوبي المديرية العامة للشؤون الصحية للتطورات العالمية في الخدمة الصحية والتحول الوطني.

جودة الخدمة: وهو على درجة مرتفعة وفي المرتبة الاخيرة في التقدير لأبعاد كفاءة الاداء في المديرية العامة للشؤون الصحية بالمنطقة الشرقية، وقد تبين أنه يوجد تحسن مستمر في جودة الخدمة المقدمة من قبل المديرية، كما بينت الدراسة أن الخدمة تقدم للمراجعين في الوقت المطلوب، كما وأظهرت النتائج أنه تقدم الخدمات بشكل يفوق توقعات المراجعين.

وقد تبين من خلال الدراسة وجود أثر ذو دلالة احصائية على مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للشهادات الاحترافية على كفاءة الأداء بأبعادها في المديرية العامة للشؤون الصحية بالمنطقة الشرقية، وهي نتيجة تتفق مع دراسة العيدي (٢٠٢٠) التي توصلت الى أن برامج المساندة الفنية تساهم في تأهيل الكفاءات السعودية، من حيث

الإسهام بانضباط المتعاقدين في العمل وكذلك إسهامها في تحقيق الأمان الوظيفي للمتعاقدين والإسهام في سرعة سعودة الوظائف الفنية، كما اتفقت مع دراسة سمايلي وبن عمارة (٢٠١٧) التي توصلت الى أن لبرنامج التدريب لحاملي الشهادات دور إيجابي في التنمية المهنية لخريجي التعليم العالي المنصبين في إطار عقد حاملي الشهادات بمؤسسات التعليم الثانوي لولاية ميللة، كما اتفقت مع دراسة (**Elfiky et al, 2021**) التي توصلت الى وجود عائد وتأثير معنوي إيجابي للتدريب على أداء العاملين ورفع مستوى مهاراتهم، إلا أن تلك النتيجة تختلف مع دراسة المرسي وآخرون (٢٠١٨) التي توصلت الى عدم ارتباط البرامج التدريبية بظروف المدرسة والمجتمع، وأن البرامج التدريبية لا تشجع على توظيف كتابة البحوث، وأن البرامج التدريبية لا تعدل النواحي السلوكية لدى المتدرب، كما أن البرامج التدريبية لا تساعد على ربط الأطر النظرية بالواقع.

كما توصلت الدراسة الى وجود أثر ذو دلالة إحصائية للشهادات الاحترافية على تحقيق الأهداف في المديرية العامة للشؤون الصحية بالمنطقة الشرقية. وجود أثر ذو دلالة إحصائية للشهادات الاحترافية على أداء العاملين في المديرية العامة للشؤون الصحية بالمنطقة الشرقية. وجود أثر ذو دلالة إحصائية للشهادات الاحترافية على جودة الخدمة في المديرية العامة للشؤون الصحية بالمنطقة الشرقية.

الاستنتاجات، والتوصيات، والخاتمة

الاستنتاجات:

١. هناك درجة مرتفعة من الشهادات في المديرية العامة للشؤون الصحية بالمنطقة الشرقية.
٢. هناك مستوى مرتفع من كفاءة الأداء بأبعادها في المديرية العامة للشؤون الصحية بالمنطقة الشرقية.
٣. أن كافة أبعاد كفاءة الأداء المتمثلة في (تحقيق الأهداف، أداء العاملين، جودة الخدمة) كانت على درجة مرتفعة من الأهمية.

٤. كما وأظهرت الدراسة أن هناك أثر للشهادات الاحترافية على كفاءة الأداء في المديرية العامة للشؤون الصحية بالمنطقة الشرقية.
٥. وبينت الدراسة أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية للشهادات الاحترافية على كافة أبعاد كفاءة الأداء (تحقيق الأهداف، أداء العاملين، جودة الخدمة) في المديرية العامة للشؤون الصحية بالمنطقة الشرقية.

التوصيات:

- أشارت الدراسة الى وجود مستوى مرتفع من الاهتمام بالشهادات الاحترافية ومستوى عالي من كفاءة الأداء في المديرية العامة للشؤون الصحية بالمنطقة الشرقية، وبناء على نتائج الدراسة فقد خرج الباحثون بمجموعة من التوصيات كما يلي:
١. الاهتمام بالشهادات الاحترافية لما لها أثر في كفاءة الأداء في المديرية العامة للشؤون الصحية بالمنطقة الشرقية.
 ٢. الاهتمام بالشهادات الاحترافية لما لها أثر في تحقيق الأهداف في المديرية العامة للشؤون الصحية بالمنطقة الشرقية.
 ٣. الاهتمام بالشهادات الاحترافية لما لها أثر على أداء العاملين في المديرية العامة للشؤون الصحية بالمنطقة الشرقية.
 ٤. الاهتمام بالشهادات الاحترافية لما لها أثر في جودة الخدمة المقدمة في المديرية العامة للشؤون الصحية بالمنطقة الشرقية.
 ٥. اخضاع جميع العاملين للبرامج التدريبية للحصول على الشهادات الاحترافية لتحسين كفاءة أداء العاملين في المديرية العامة للشؤون الصحية بالمنطقة الشرقية.
 ٦. اجراء التدريب للعاملين بحسب التخصص بعد تحديد الاحتياجات التدريبية اللازمة لتأهيل العامل للحصول على الشهادة الاحترافية.
 ٧. ضرورة استخدام التكنولوجيا الحديثة للمساهمة وتحسين مستوى البرامج التدريبية المؤهلة للشهادات الاحترافية.
 ٨. عقد الاتفاقيات المطلوبة مع الجهات المختصة الحكومية أو الخاصة لضمان تأهيل وحصول العاملين على الشهادات الاحترافية.

الخاتمة:

تشير الشهادات الاحترافية إلى المؤهلات المهنية التي يحصل عليها الشخص بهدف ضمان التأهيل والتخصص لأداء وظيفة أو مهمة معينة بالأسلوب الاحترافي في حقل مهني تخصصي دقيق معتمد من جهة اعتماد أو جمعية مهنية دولية أو محلية، وهي شهادات يتم منحها بناء على برامج تدريبية وتعليمية احترافية فالتدريب والتطوير الفعال للموظفين يساعد على تطوير المؤسسة والأعمال، وذلك من خلال الاستثمار في الموارد البشرية، حتى وان كانت ميزانية التدريب صغيرة، فإنها تساعد على خفض التكاليف على المؤسسة والأعمال وتساعد في زيادة الأرباح والمبيعات، وتكمن أهمية الشهادات الاحترافية في انها توجه للموارد البشرية لتنمية مهاراتها فهي أكثر الموارد قيمة للمؤسسات الصحية. هدفت الدراسة الى التعرف على دور الشهادات الاحترافية على منسوبي المديرية العامة للشؤون الصحية بالمنطقة الشرقية وعلاقتها بكفاءة الأداء، وتوصلت إلى أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية للشهادات الاحترافية على كفاءة الأداء (تحقيق الأهداف، أداء العاملين، جودة الخدمة) في المديرية العامة للشؤون الصحية بالمنطقة الشرقية.

قائمة المراجع المراجع العربية:

١. أبو حطب، موسى محمد (٢٠٠٩). فاعلية نظام تقييم الأداء وأثره على مستوى أداء العاملين. رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة.
٢. أشتبوي، محمد عبد، ومشارقه، عود الله بدوي (٢٠١٩). درجة توافر الصحة التنظيمية من وجهة نظر العاملين في البلديات الفلسطينية. *المجلة العربية للإدارة* ٣٩(٤)، ١٢٥-١٤١.
٣. بوستيل، زهيرة (٢٠١٣). الكفاءات الفردية والكفاءات الجماعية في المؤسسة الجزائرية. *مجلة العلوم الإنسانية* ٣٠(٣١)، ١٢٧-١٤٢.
٤. بولمكاحل، ليندة (٢٠٢٠). دور برامج التدريب أثناء الخدمة في تحقيق الكفاءة المهنية لأساتذة التعليم الابتدائي. *مجلة أبحاث نفسية وتربوية* ١٠(١)، ٢٧-٤٨.
٥. خاطر، إسرائ محمود (٢٠١٩). أهمية التدريب للموظفين. تم استخلاصه بتاريخ ٢٠٢٢/٣/٣٠ من خلال الموقع الإلكتروني [/https://mawdoo3.com](https://mawdoo3.com).
٦. خضر، مجد (٢٠١٨). مفهوم الكفاءة. تم استخلاصه بتاريخ ٢٠٢٢/٢/١٤ من خلال الموقع الإلكتروني [/https://mawdoo3.com](https://mawdoo3.com).
٧. خضر، مجد (٢٠١٨). مفهوم الكفاءة. تم استخلاصه بتاريخ ٢٠٢٢/٣/٣٠ من خلال الموقع الإلكتروني [/https://mawdoo3.com](https://mawdoo3.com).
٨. دهام، رقية (٢٠١٦). تنمية الكفاءات وأثرها على الميزة التنافسية في المؤسسات الجزائرية. رسالة ماجستير، جامعة تبسة، الجزائر.
٩. زلوف، أميرة، ومساعد، حورية، وخلفة، حدة (٢٠٢٠). دور الاتصال الداخلي في زيادة الكفاءة الإدارية بالوكالات السياحية. رسالة ماجستير، جامعة المسيلة، الجزائر.
١٠. سمايلي، محمود، وبن عمارة، سعيدة (٢٠١٧). دور برامج التشغيل الوطنية في التنمية الشخصية والمهنية لطالبي الشغل في الجزائر دراسة حالة خريجي التعليم العالي المنصبيين في إطار عقد الإدماج المهني حاملي الشهادات. *مجلة ميلاف للبحوث والدراسات* ٣(٢)، ٣٨-٥.
١١. السويسي، دلال، والحاج، عرابية (٢٠١٧). قياس كفاءة الخدمات الصحية في المستشفيات الخاصة الجزائرية باستخدام أسلوب تحليل مغلف البيانات. *مجلة أداء المؤسسات الجزائرية* (١١)، ١١-٢٤.
١٢. الشركة السعودية للأبحاث والنشر (٢٠١٧). استراتيجيات عمل تحسن كفاءة الموظفين. تم استخلاصه بتاريخ ٢٠٢٢/٣/٣٠ من خلال الموقع الإلكتروني <https://www.arrajol.com>.

١٣. الشريف، خلود نايف (٢٠٢٢). أثر تطبيق الاحترافية على أداء العاملين في المنظمات الحكومية: دراسة ميدانية على الموظفين الإداريين في مستشفى جامعة الملك عبدالعزيز، جدة. *المجلة العربية للإدارة* ٤٣(٣)، ٥١-٦٦.
١٤. الشريف، ريم عمر (٢٠١٣). *دور إدارة التطوير الإداري في تحسين الأداء الوظيفي*. رسالة ماجستير، جامعة الملك عبد العزيز بجدة، المملكة العربية السعودية.
١٥. صندوق تنمية الموارد البشرية (٢٠١٩). ١٣ شهادة مهنية احترافية يعتمدها «هدف» لرفع كفاءة القوى الوطنية. تم استخلافه بتاريخ ٢٠٢٢/٢/١٤ من خلال الموقع الإلكتروني <https://makkahnewspaper.com>.
١٦. العمار، عصام بن عبد العزيز (٢٠٢١). *الشهادات الاحترافية: مالها وما عليها*. تم استخلافه بتاريخ ٢٠٢٢/٣/٣٠ من خلال الموقع الإلكتروني <https://www.aleqt.com>.
١٧. عواد، اسراء (٢٠١٦). *تعريف الكفاءة*. تم استخلافه بتاريخ ٢٠٢٢/٣/٣٠ من خلال الموقع الإلكتروني <https://mawdoo3.com>.
١٨. العيدي، صالح بن عبد الله (٢٠٢٠). *برامج المساندة الفنية ودورها في تأهيل الكفاءات السعودية من وجهة نظر العاملين في هذه البرامج في وزارة الدفاع بالمملكة العربية السعودية*. رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
١٩. عيسى، عبد القادر صالح (٢٠٢١). *معوقات تدريب المعلمين في أثناء الخدمة كما يراها المعلمون والمعلمات في التعليم الأساسي والثانوي*. *مجلة جامعة بنغازي العلمية* ٣٤(١)، ٦٥-٧٦.
٢٠. المرسي، عماد حامد، ورسمي، محمد حسن، وناصف، محمد أحمد (٢٠١٨). *تقويم البرامج التدريبية لقيادات التعليم الثانوي*. *مجلة كلية التربية بينها* ٥(١٦٦)، ١-٢١.
٢١. مودع، هاجر (٢٠١٥). *نمط الاختيار المهني وعلاقته بمستوى الطموح المهني وفق نظرية هولاند*. رسالة ماجستير، جامعة بسكرة، الجزائر.
٢٢. يونس، عبد المجيد المهدي (٢٠٢٠). *قياس جودة الخدمات الصحية في المعهد القومي لعلاج الأورام صبراتة*. *مجلة الأستاذ* ١٨(١)، ١٢٩-١٦٤.

المراجع الأجنبية:

1. Cumberland, D., Petrosko, J. & Jones, G. (2018). Motivations for pursuing professional certification. *Performance Improvement Quarterly*, 31(1), 57-82.
2. Elfiky, A., Arous, S., Ahmed, G. & Abouraia, M. (2021). Measuring the Outcomes of Training Programs in The Egyptian Hotels: An analytical Study. *Journal of the Faculty of Tourism and Hotels-University of Sadat City* 5(1), 138-155.
3. Jouda, A. (2018). *Effects of In-Service Training Programs on Nurses Performance at Governmental Primary Health Care Settings-Gaza Governorates*. MA Thesis, Al-Quds University.
4. Mbise, K. (2021). The Role of IT Professional Certifications in IT Instructors' Teaching Quality. *International Journal of Education and Development using Information and Communication Technology*, 17(1), 176-187.
5. Ramamonjiarivelo, Z., Lieneck, C., Kruse, C., Greene, L. & Fulton, L. (2020). Assessing the impact of professional certifications on time-to-hire, job satisfaction, and career growth of health administration alumni. *Journal of Health Administration Education*, 37(2), 25-44.